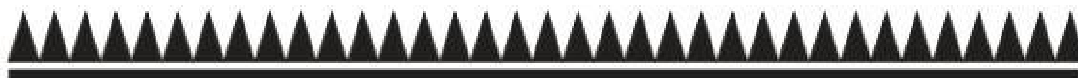


COMMUNIQUER EFFICACEMENT AVEC LES TOURISTES

LIVRET D'ACTIVITES DU PARTICIPANT



Traduction en français du cours intitulé: **Communiquer efficacement avec les touristes** (Communicating Effectively with Tourists - Participant's Workbook) mis en ligne sur le site *Commonwealth of Learning - Learning for Development*
http://www.col.org/resources/crsMaterials/Pages/IntroTourism.aspx
par **Noële BELLUARD-BLONDEL** http://spheralingua.blogspot.fr/



THE COMMONWEALTH of LEARNING
1285 West Broadway
Suite 600
Vancouver, British Columbia
Canada V6H 3X8
Telephone: 604 775 8200
Fax: 604 775 8210
http://www.col.org
email: info@col.org

NATIONAL INSTITUTE OF TECHNOLOGY
Private Mail Bag 015
Port Vila, Vanuatu
Telephone (678) 22294 & 22295
Fax: (678) 24825

THE OPEN POLYTECHNIC OF NEW ZEALAND
Wyndrum Avenue
Lower Hutt, New Zealand
Telephone 04 913 5300
Facsimile 04 913 5308
http://www.openpolytechnic.ac.nz
Private Bag 31914, Lower Hutt

Ce cours d'introduction au Tourisme est un projet de la région Pacifique et a été réalisé sur la demande de The Commonwealth of Learning.
Edité en septembre 2002
Rédigé et conçu par: **Willie Tapasei** et **Enny Kalwajin**, de l'Institut de Technologie de Vanuatu et par **Paul Wightman**, concepteur pédagogique de l'Ecole Polytechnique ouverte de Nouvelle-Zélande.
Edité par: l'Ecole Polytechnique ouverte de Nouvelle-Zélande.
Projet dirigé par **Jenny Williams** de l'Ecole Polytechnique ouverte de Nouvelle-Zélande.



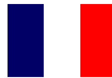
Cette traduction est publiée sous la Licence Creative Commons suivante: 

http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/fr/

Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Partage dans les Mêmes Conditions 3.0 France

Ceci est le résumé explicatif "lisible par les humains" du **Code Juridique (la version intégrale de la licence)**.

Avertissement



Vous êtes libre de :

partager — reproduire, distribuer et communiquer l'œuvre
remixer — adapter l'œuvre

Selon les conditions suivantes :

Attribution — Vous devez attribuer l'œuvre de la manière indiquée par l'auteur de l'œuvre ou le titulaire des droits (mais pas d'une manière qui suggérerait qu'ils vous approuvent, vous ou votre utilisation de l'œuvre).

Pas d'Utilisation Commerciale — Vous n'avez pas le droit d'utiliser cette œuvre à des fins commerciales.

Partage dans les Mêmes Conditions — Si vous modifiez, transformez ou adaptez cette œuvre, vous n'avez le droit de distribuer votre création que sous une licence identique ou similaire à celle-ci.

comprenant bien que :

Renonciation — N'importe laquelle des conditions ci-dessus peut être **levée** si vous avez l'autorisation du titulaire de droits.

Domaine Public — Là où l'œuvre ou un quelconque de ses éléments est dans le **domaine public** selon le droit applicable, ce statut n'est en aucune façon affecté par la licence.

Autres droits — Les droits suivants ne sont en aucune manière affectés par la licence :

- Vos prérogatives issues des exceptions et limitations aux droits exclusifs ou **fair use;**
- **Les droits moraux** de l'auteur;
- Droits qu'autrui peut avoir soit sur l'œuvre elle-même soit sur la façon dont elle est utilisée, comme **le droit à l'image** ou les droits à la vie privée.

Remarque — A chaque réutilisation ou distribution de cette œuvre, vous devez faire apparaître clairement au public la licence selon laquelle elle est mise à disposition. La meilleure manière de l'indiquer est un lien vers cette page web.



Contenu

Livret du participant

Modules

Livret d'activités du participant

Bienvenu au cours: Communiquer efficacement avec les touristes.

Ce cours est conçu pour développer vos compétences en communication touristique.

En utilisant le livret d'activités, vous acquerrez des idées et des compétences pour communiquer avec les touristes et les acteurs du secteur du tourisme.

A la fin de ce cours, vous devez pouvoir:

- Expliquer ce qu'est la communication
- Expliquez pourquoi et comment les personnes communiquent
- Identifier la bonne communication dans le secteur du tourisme
- Communiquer efficacement dans différentes situations.

Difficulté à utiliser la langue

Lorsque vous communiquerez avec des touristes, vous aurez probablement besoin d'utiliser le français. Ce livret d'activités l'utilise. Il peut s'avérer parfois difficile à utiliser. Si vous rencontrez un mot ou une phrase difficile, que pouvez-vous faire?

- **Deviner.** Parfois les autres mots de la phrase peuvent vous aider à devine le sens des nouveaux mots.
- **Demander**. Demandez à un ami ou à votre professeur. Il est très important de poser des questions en communication!
- **Ne pas s'inquiéter.** Vous n'avez pas besoin de connaître tous les mots nouveaux que vous lisez ou entendez. En général, ce qui importe, c'est de comprendre toutes les idées, pas tous les mots.
- **Apprendre les mots importants**. Si un nouveau mot est utile (si vous pensez que vous aurez à l'utiliser dans votre travail ou votre vie quotidienne), apprenez-le. Répéter le encore et encore, utilisez-le dans une phrase et illustrez-le via un dessin.

Module 1

Qu’est-ce que la communication?

Introduction

Communiquez c’est envoyer et recevoir des messages. C’est une chose que nous faisons tous les jours, c’est pourquoi la manière de communiquer est très importante.

Dans ce module, vous allez apprendre ce qu’est la communication. Vous allez aussi apprendre quels sont les obstacles qui peuvent se dresser sur la voie d’une bonne communication.

Activité 1.1
Parler: un moyen de communiquer

(a) Que se passe-t-il lorsque vous parlez?

- ____
- ____

(b) De quelles choses pourriez-vous parler lorsque vous discutez avec...

- un ami ? ____
____
- vos enfants? ____________________________________
____
- un commerçant?__________________________________
____
- vos frères et soeurs? _________________________
____
- quelqu’un venant d’un autre village?____________________
____

- un touriste étranger? ______________________

Donnez la définition du mot “communication” avec un ami:
____
____
____

Comparez votre définition avec celles des autres participants. Votre définition est-elle différente? Est-ce facile ou difficile de définir la “communication”?

Activité 1.2
Modèle de communication

Nous pouvons utiliser un modèle de communication pour nous aider à comprendre comment communiquer. Il existe 6 éléments dans un modèle de communication....
Citez-les.

- Em...
- Mess...
- Réc...
- Barr..
- Fee...
- Form...

Activité 1.3
Communication verbale

La communication verbale (le fait de parler) est une communication qui utilise des mots et exprime des choses.

Donnez deux exemples de communication verbale.

(a) ____

(b) ____

Il existe de bonnes et de mauvaises manières de communiquer lorsque vous parlez et ce, quelque soit la situation. Vous devez essayer de choisir la manière de parler correspondant à votre situation.

Cochez ce qui correspond à la manière dont vous devez parler à un touriste.

- Etre ouvert et amical
- Etre impoli
- Utiliser le bon ton et une vitesse correcte
- Utiliser des mots compréhensibles
- Utiliser des jurons

(Choisiriez-vous d'autres propositions pour parler à un ami?)

Activité 1.4
Problèmes de communication

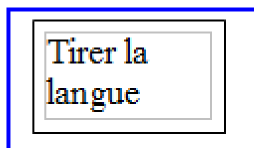
Découvrez dans un texte fourni par votre professeur et illustrant une communication entre deux personnes...

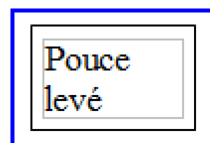
- Qui est l'émetteur? ____________________________________
- Qui est le récepteur? ____________________________________
- Quel est le message délivré? ____________________________________
- Quelle est la barrière de communication?
  ____
- Quel est le feedback? ____________________________________
- Quelle est la forme de communication? ______________________________

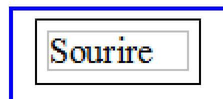
Activité 1.5
Communication non verbale

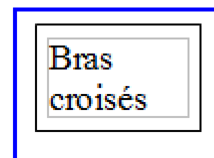
Parfois, notre corps est bien plus expressif que les mots.
Le langage corporel peut délivrer un message positif (bon) ou négatif (mauvais).

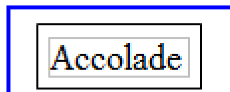
Cochez les photos donnant à voir un langage corporel positif et rayez celles montrant un langage corporel négatif.

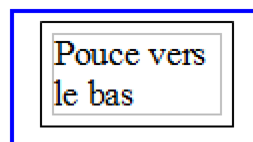


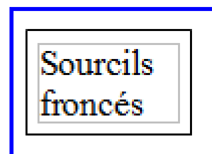


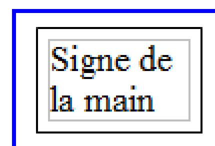












Savez-vous que le langage corporel peut exprimer quelque chose de très différent en fonction des cultures?

Activité 1.6
Barrières de communication

Les barrières sont les éléments qui empêchent votre message d'être compris.

Voici des barrières de communication:

- Un excès d'informations
- De faibles capacités de compréhension
- De faibles capacités d'expression
- Le bruit
- La différence d'accents
- L'état d'esprit de celui qui écoute.

Regardez la vidéo puis....

- Relevez par écrit les barrières que vous constatez. Quelles en sont les causes?

  ____

____

____

____

____

____

- Comment résoudriez-vous les problèmes? Discutez-en avec les autres participants.

____

____

____

____

Module 2

Une bonne communication dans le secteur du tourisme

Introduction

Une bonne communication est importante dans le secteur du tourisme car elle empêche les méprises et les erreurs.

Dans ce module, vous allez voir combien une bonne communication est importante.

Activité 2.1
Une bonne communication est-elle importante?

Cochez les affirmations correctes. Plusieurs réponses sont possibles.

Un bon communiquant...

- parle clairement
- écoute attentivement ce qu'on lui dit
- vérifie que le message est bon
- parle trop et trop rapidement

Voici les résultats d'une bonne communication:

- Le message est correctement entendu
- Le message est correctement compris
- Il y a un excès d'informations (trop d'informations)
- Le message est clair (contrôlé et rendu clair)

Une bonne communication est importante pour le tourisme car...

- tous les touristes sont riches.
- les messages relativement aux voyages qu'ils soient organisés ou non sont importants
- Si vous avez le bon message, vous gagnez du temps et évitez les mauvaises impressions.
- Vous devez écouter plus attentivement les touristes que les habitants locaux car ils peuvent avoir des attentes différentes (des idées sur la manière dont les choses doivent être faites)

Activité 2.2
Un problème de communication - notes pour une conversation

Pensez à une situation que vous aviez prévue et qui s'est mal passé et répondez aux questions suivantes.

Il vous sera demandé d'en parler très brièvement devant les autres participants. Quelque soit le sujet choisi, veillez à répondre clairement aux questions.

(a) Qu'est-ce qui s'est mal passé?

____

____

____

(b) Comment cela aurait dû se passer?

____

____

____

(c) Quels furent les résultats de cette communication déficiente?

____

____

____

(d) Comment avez-vous réglé ce problème?

____

____

____

(e) Que faudrait-il améliorer en vue d'une prochaine fois?

____

____

Module 3

Que dire à un touriste?

Introduction

Communiquer avec un touriste n'est pas la même chose que parler avec un habitant local. C'est parce que le touriste va d'un endroit à un autre et a de très différentes et nombreuses attentes. Il se peut qu'il ne sache rien du pays et de ce qu'il faut dire ou faire.

Dans ce module, vous allez apprendre en quoi parler aux touristes est particulier et les moyens de commencer à parler à un touriste.

Activité 3.1
Le touriste

Cochez les affirmations qui vous semblent correctes.

Un touriste c'est quelqu'un qui...

- va d'un lieu à un autre
- ne voyage pas
- reste seulement pour un temps très court
- reste pour une année ou plus
- vient ici pour étudier
- ne gagne pas localement d'argent
- est dans les affaires

Activité 3.2
Que dire à un touriste?

Regardez la vidéo d'un habitant local accueillant un touriste puis faites un jeu de rôle avec l'un des participants. L'un mimera le touriste et l'autre l'habitant.

L'habitant

- Demandez au touriste ce qu'il veut
- Dites au touriste ce qu'il peut faire
- Demandez au touriste de parler de lui et de ses centres d'intérêt
- Parlez au touriste des coutumes locales, des règles particulières concernant votre village ou votre culture.
- Soyez prévenant et manifestez au touriste votre volonté de fournir toutes les informations utiles.

Le touriste

- Demandez à la personne qui vous accueille de parler d'elle et du lieu où elle vit.

Lorsque vous aurez fini, inversez les rôles.

Activité 3.3
Les attentes de la communauté

Discutez avec vos amis ou les gens de votre communauté et demandez-leur ce que les touristes pourraient vouloir faire selon eux et ce qu'ils doivent faire ou non.

Ecrivez les résultats de votre enquête ci-dessous.

____
____
____
____
____
____
____
____

Discutez de leurs avis avec votre professeur lors de votre prochaine rencontre.

Module 4

Comment faire pour qu'un touriste se sente bien accueilli?

Introduction

Les touristes rencontrent habituellement de nombreuses personnes durant leur voyage. Lorsqu'ils arrivent chez vous, ils peuvent être fatigués du voyage ou quelque peu perplexes quant à leur nouvel environnement. Ils ont des besoins et des attentes dont il faut s'occuper.

Dans ce module, vous allez apprendre comment traiter le touriste en digne invité et l'aider à se sentir à l'aise.

Activité 4.1
Qu'attendent les touristes?

Pour chacune de ces rubriques, écrivez au moins deux exemples des attentes ou des désirs de visite des touristes selon vous.

Nous vous proposons un exemple pour chaque rubrique.

Informations
Un bon restaurant

-
-

Activités
Une partie de pêche

-
-

Services de qualité
Un accueil cordial

-
-

Informations évènementielles
Les évènements locaux proposés durant le séjour

-
-

Nourriture
Une nourriture saine

-
-

Transports
Un bon service de taxi

-
-

Logement
Un logement salubre

-
-

Activité 4.2
Connaissances, aptitudes et comportements importants pour fournir un service de qualité aux touristes

Indiquez la catégorie de chacun des points ci-dessous en utilisant les abréviations proposées: CA (connaissances), AP (aptitudes) et CO (comportements).

- Etre poli avec ses invités
- Afficher un franc sourire
- Connaître les horaires de bus
- Accueillir un touriste dans sa langue
- Utiliser les noms des invités et s'en rappeler
- Etre positif sur votre pays et votre lieu de travail
- Maintenir les lieux propres
- Regarder les touristes de manière convenable
- Parler aux invités des évènements locaux
- Fournir des brochures
- Accueillir cordialement tous les touristes
- Conseiller les invités en matière de shopping

Activité 4.3
Etre un hôte affable

Regardez de nouveau la vidéo d'une personne accueillant un touriste proposée au module 3. Cette fois, observez comment la personne qui accueille le touriste fait appel à ses compétences en communication et manifeste une attitude positive afin que le touriste se sente à l'aise. Remarquez la manière...

- d'accueillir chaleureusement le touriste
- de se présenter
- d'être amical et poli
- d'afficher un langage corporel positif

A présent, trouvez quelqu'un pour mimer les rôles du touriste et de la personne qui l'accueille. Lorsque vous aurez fini, demandez à celui qui a mimé le touriste, son sentiment quant à l'accueil amical qu'il a reçu. Puis, échangez les rôles.

Activité 4.4
Présentation personnelle

La propreté et l'hygiène sont deux choses très importantes. Ce peut être une question de vie ou de mort. Bien plus, une bonne hygiène est professionnellement essentielle. Les clients se sentiront insultés et ressentiront de la colère si vous n'avez pas une bonne présentation et une bonne hygiène.
Utilisez la liste ci-dessous pour vérifier que vous avez de bonnes habitudes en matière d'hygiène.

Liste récapitulative

Lorsque je travaille avec d’autres personnes, que ce soit des touristes ou des habitants locaux, je dois veiller à …

- me baigner ou me doucher tous les jours
- porter des vêtements propres et bien repassés
- avoir les chaussures propres
- avoir les cheveux propres et bien coiffés
- mettre un pansement sur mes plaies ou blessures
- avoir les ongles propres et courts
- ne pas tousser ou cracher à proximité de la nourriture ou d’autres personnes
- ne pas fumer près des clients
- ne pas me démanger ou toucher à mes plaies
- souvent laver mes mains
- me brosser souvent les dents
- me tenir droit et ne pas me tenir de manière avachie

Module 5

Parler au téléphone

Introduction

Le téléphone est un outil très utile dans le secteur du tourisme - mais seulement si vous l'utilisez correctement!

Dans ce module, vous allez apprendre comment bien utiliser le téléphone afin de pouvoir...

- comprendre des messages
- prendre correctement note de messages
- appeler

Activité 5.1
Pourquoi une bonne communication téléphonique est importante?

Indiquez si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses en utilisant les lettres V pour vrai et F pour faux.

- La première fois que quelqu'un vous entend, il doit penser que vous êtes amical et compétent.
- Si quelqu'un s'est trompé de numéro, c'est une bonne occasion pour bavarder.
- La manière dont vous répondez au téléphone donne à votre interlocuteur une image de votre entreprise.
- Une bonne utilisation du téléphone fait faire des économies.
- Répondre au téléphone à la première sonnerie montre que vous n'êtes pas occupé
- Utiliser le téléphone peut être un gain de temps.

Activité 5.2
Répondre au téléphone

Regardez la vidéo sur la manière de répondre correctement au téléphone. A mesure que vous la regardez, prenez des notes (relevez les idées importantes) sur les points proposés ci-dessous.
Vous pouvez regarder la vidéo deux ou trois fois.

- Equipement (ce qui est utilisé par celui qui appelle)
- Comment la personne qui a répondu s'est-elle présentée?
- Ton de la voix (quel message délivre la voix? - Ici, on ne parle pas du message verbal)
- Comment le message a-t-il été écrit?
- Comment le message a-t-il été contrôlé?
- Comment s'est achevé l'appel?
- Comment le message a-t-il été délivré?

Lorsque vous aurez terminé, comparez vos notes avec celles d'autres participants.

Activité 5.3
Règles pour bien utiliser le téléphone

Ecrivez ci-dessous 8 règles sur la manière dont vous devez répondre au téléphone et 5 règles sur la manière dont vous devez passer un appel téléphonique.

Répondre au téléphone

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.
8.

Passer un appel téléphonique

1.
2.
3.
4.
5.

Faites un jeu de rôle avec l’un des participants en appelant et répondant au téléphone. Utilisez les règles que vous avez notées à l’activité 5.3. Prenez note des messages. Inversez les rôles.

Module 6

Résoudre les problèmes par la communication

Introduction

S'occuper des touristes n'est pas toujours chose facile. Parfois, ils peuvent ne pas vous comprendre ou vice-versa et de fait, vous pouvez tous vous sentir embarrassés.

Parfois, il se peut qu'ils finissent par faire quelque chose d'inapproprié soit parce qu'ils ne savent pas comment faire autrement soit parce que ce sont tout simplement des personnes difficiles.

Ce module va vous aider à utiliser des compétences en matière de communication pour résoudre des problèmes pouvant survenir entre les touristes et les personnes qui les accueillent.

Activité 6.1
Comment s'occuper de touristes difficiles

Cochez les affirmations qui sont correctes.

Si vous voyez un touriste faire quelque chose d'inapproprié, vous devez...

- vous éloigner d'eux
- leur expliquer poliment ce qu'il faut faire
- ignorer ce comportement
- vous emporter contre eux
- demander à quelqu'un de vous aider si vous n'êtes pas en mesure de leur fournir vous-même des explications

Si vous voyez des clients se mettre en colère...

- Dites-leur de se calmer
- Demandez-leur de vous expliquer le problème
- Ignorez-les
- Ecoutez-les attentivement
- Identifiez et réglez le problème

Activité 6.2
Résoudre un problème de communication

Imaginez que vous êtes en train de parler avec des amis dans votre langue. Un touriste étranger qui vous connaît vient et s'assoit parmi vous. Vos amis se sentent intimidés car ils savent qu'ils ne maîtrisent pas bien la langue du touriste.
Ils s'en vont et le touriste vous demande: "Ai-je fait quelque chose de mal?"

Discutez de cette histoire avec le groupe et utilisez les 6 étapes répertoriées ci-dessous pour résoudre le problème.

Considérez ce problème selon votre point de vue et celui du touriste.

Trouvez une solution qui soit satisfaisante pour tous.

Etape 1 – **Identifiez le problème**

____

____

____

Etape 2 – **Identifiez les causes possibles**

____

____

____

Etape 3 — **Identifiez les conséquences possibles** (ce qui pourrait arriver en raison de ce problème?)

____

____

____

Etape 4 – **Identifiez les solutions possibles**

____

____

____

Etape 5– **Etudiez et hiérarchisez les solutions** (classez-les du meilleur au pire)

____

____

____

Etape 6 – **Décidez de l'action à adopter**

____

____

Module 7

Réseau

Introduction

Le réseau implique de communiquer avec de très nombreuses et de très différentes personnes afin de les faire coopérer.
Cela peut impliquer des actions diverses telles que planifier, organiser, encourager, suivre, contrôler et veiller à assurer votre part de travail.
Le réseau réclame une communication claire, de la bonne volonté et de la politesse.

Dans ce module, vous allez apprendre à établir un réseau de communication pour les touristes et à l'utiliser lors de la préparation d'un évènement.

Activité 7.1
Qui fait partie de votre réseau?

Sous chaque rubrique, citez le nom d'une ou deux personnes locales ou entreprises impliquées dans chaque activité.
Lorsque vous aurez complété cette liste, vous devez avoir en main une liste utile de contacts.

Rubriques	**Noms des personnes ou compagnies**	**N° de téléphone (éventuellement)**
Guides touristiques	• •	
Tisseurs et sculpteurs	• •	
Vendeurs d'objets artisanaux	• •	
Danseurs et musiciens locaux	• •	
Pêcheurs	• •	
Cultivateurs et fournisseurs de produits alimentaires	• •	
Restaurateurs et propriétaires de motels	• •	
Chefs de village ou autorités	• •	

Si vous ne connaissez personne au niveau local, interrogez les autres participants, vos amis ou les membres de votre famille.

Activité 7.2
Comment impliquer des gens dans votre réseau?

A titre d'exemple, votre professeur vous a cité des personnes qui marchent sur des braises et sont impliqués dans le réseau, rendant par là-même possible un évènement.

Formez un groupe et préparez un évènement dans votre région locale susceptible d'attirer des touristes. Ce peut être un évènement réel ou inventé.

Voici quelques exemples....

- Concours de danse
- Séjour organisé
- Concours de pêche
- Observation de baleines
- Evènements sportifs
- Excursions écotouristiques
- Visite de sites historiques
- Visite d'un village

Tout en préparant l'évènement, quelqu'un du groupe répondra par écrit aux questions suivantes.

- Quelles sont les personnes qui vont participer à l'évènement?
- Que devra faire chacune d'elles?
- Qui va se charger de leur parler?
- Quand devront-elles s'impliquer?
- Faudra-t-il les payer? Si oui, comment?
- Comment allez-vous vous assurer que les touristes sont informés de ce qu'ils doivent faire ou non?
- Comment vous assurerez-vous de la venue des touristes?
- Que devrez-vous faire, en faisant appel à vos compétences en matière de communication, pour rendre possible cet évènement?

Cette activité vous permettra de mettre en pratique vos compétences en matière de communication et de réseau. Vous êtes maintenant un communiquant efficace!

Liste récapitulative

Qu'êtes-vous capable de faire et que savez-vous après avoir réalisé les activités de ce livret?

Cochez les affirmations pour lesquelles vous êtes d'accord...

- Je peux dire ce qu'est la communication.
- Je peux identifier les éléments de la communication
- Je peux dire ce qu'est le langage corporel
- Je peux dépasser les barrières de communication
- Je sais pourquoi une bonne communication est importante
- Je peux gérer les barrières de communication
- Je sais ce qu'est un touriste
- Je sais quelles sont les attentes éventuelles des touristes
- Je sais quoi dire aux touristes
- Je sais comment fournir des services de qualité aux touristes
- Je sais comment être un hôte affable
- Je peux faire preuve d'une bonne présentation
- Je peux correctement recevoir et passer des appels téléphoniques
- Je peux gérer des clients difficiles
- Je peux résoudre les problèmes de communication
- Je peux organiser un réseau de communication
- Je peux utiliser mon réseau pour préparer un évènement

Si vous avez coché un grand nombre de ces affirmations, bravo!
Si ce n'est pas le cas, demandez à votre professeur de vous expliquer de nouveau certaines choses ou étudiez de nouveau les modules.

Pour approfondir

Vous pouvez être désireux d'en savoir davantage sur le tourisme.
Si c'est le cas, découvrez d'autres cours utiles...

(L'Institut qui délivre ce cours doit ici ajouter d'autres cours susceptibles d'intéresser les participants.)